

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) BARENGHI	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATTOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 27/04/2026

FATTO

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 22 ottobre 2025, riferiva i fatti oggetto di controversia che possono essere sintetizzati come segue:

- è titolare di un rapporto con la banca di cui è cliente, di natura contrattuale, costituito da un conto corrente acceso presso l'intermediario, a cui è collegato un bancomat;
- intorno alle ore 9:38 del 5 agosto 2025 si recava presso uno sportello ATM di una filiale dell'intermediario per effettuare un prelievo dell'importo di €. 3.000,00=;
- tentava l'operazione di prelievo inserendo la propria carta ed eseguendo i passaggi richiesti dall'ATM, che rilasciava regolare ticket attestante l'avvenuto prelievo, in tre operazioni da €. 1.000,00= ciascuna, dell'intero importo, ma il contante materialmente erogato risultava pari ad €. 2.000,00=, con una mancanza di €. 1.000,00=;
- segnalava immediatamente l'anomalia al personale, richiedendo l'accesso al contenuto dei filmati di videosorveglianza presenti nel locale ATM e compilando contestualmente, lo stesso 5 agosto 2025, l'apposito modulo interno di reclamo/segnalazione della mancanza alla banca;
- attendeva qualche giorno, ma la banca ometteva di svolgere, ovvero di dimostrare l'attivazione, delle verifiche tecniche del caso, violando l'obbligo di diligenza professionale qualificata richiesto all'intermediario bancario;

- in data 4 ottobre 2025, a fronte dell'inerzia dell'intermediario, il ricorrente presentava denuncia-querela contro ignoti presso la Procura della Repubblica e reiterava il reclamo nei confronti della banca;
- dopo il decorso di un apprezzabile lasso di tempo, in data 29 ottobre 2025 la parte resistente gli comunicava il diniego di rimborso;
- ha cercato invano di ottenere delle risposte dall'intermediario che, nel rifiutare il rimborso, ha riferito esclusivamente di non aver riscontrato eccedenze di contanti dai controlli effettuati sull'ATM senza produrre documentazione alcuna, benché i log dell'ATM e le registrazioni del sistema di videosorveglianza, nella esclusiva disponibilità dell'intermediario, fossero pienamente accessibili;
- nondimeno la banca non ha fornito alcuna prova dell'esatto adempimento, limitandosi ad affermare genericamente che "non sono state riscontrate anomalie";
- a fronte della contestazione di una inesatta esecuzione dell'operazione, l'intermediario non ha dimostrato l'esatto adempimento dell'obbligazione di erogazione del contante, omettendo la produzione dei log dell'ATM, delle quadrature di cassa e delle registrazioni video.

Spiegava conclusioni chiedendo all'ABF il rimborso della somma di €. 1.000,00= indebitamente trattenuta.

L'intermediario nelle controdeduzioni rappresentava che il prelievo di contanti di €. 1.000,00=, effettuato dal cliente in data 5 agosto 2025, risulta regolarmente registrato e contabilizzato. Non risulta alcun errore di lettura della carta né alcun malfunzionamento dell'ATM, utilizzato successivamente da altri clienti.

Come risulta dalle evidenze di carico e scarico dell'ATM del 5 agosto 2025, il personale della filiale ha verificato l'assenza di banconote in eccedenza nella parte dell'ATM dedicata al prelievo.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente precisava che dalla documentazione tecnica prodotta dall'intermediario non emergevano elementi certi sul numero di banconote presenti nell'ATM prima e dopo il tentativo di prelievo (trattandosi di report tecnici interni privi di dettaglio analitico circa la movimentazione effettiva delle banconote), tali da poter escludere anomalie. Tale documentazione segnala esclusivamente la registrazione informatica dell'operazione, ma non dimostra in alcun modo la materiale consegna del contante al cliente.

Solo la produzione di documentazione completa e specifica inerente il prelievo oggetto di controversia può soddisfare l'onere probatorio a carico della banca.

DIRITTO

Nel ricorso in esame si contesta, da parte del ricorrente, l'addebito del prelievo dell'importo di €. 1.000,00= da un ATM dell'intermediario resistente, occorso alle ore 9:38 del 5 agosto 2025 a mezzo della carta di debito collegata al suo conto corrente, a causa della mancata erogazione del denaro contante da parte dello sportello. L'utilizzo dello strumento di pagamento oggetto di controversia è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La disposizione di cui all'art. 10, comma 2, d.lgs. n. 11/2010 prescrive, tra l'altro, che in caso di operazione disconosciuta l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato

dal prestatore di servizi di pagamento (ad esempio un dispositivo personalizzato, quale la c.d. chiavetta o *token*, etc.) non è di per sé solo necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal cliente, né che questi abbia agito in modo fraudolento o che non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più degli obblighi di cui al precedente art. 7. Il successivo art. 12 prevede, al comma 2-bis: *“salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente”*.

Parte ricorrente ha riferito di aver effettuato, in data 5 agosto 2025, tre prelievi di €. 1.000,00= ciascuno presso l'ATM dell'intermediario: l'ultima di tali operazioni non sarebbe andata a buon fine. A supporto di quanto sopra ha allegato il modulo di mancata erogazione contanti nonché lo scontrino dell'estratto conto.

Grava certamente sull'intermediario l'onere di provare il corretto funzionamento dell'ATM oggetto di contestazione e, per altro, l'esatta coincidenza tra le risultanze informatico-contabili e l'effettiva contazione delle banconote presenti all'atto dell'apertura dell'ATM. L'operazione di prelievo ATM di €. 500,00= in data 5 agosto 2025 risulta dai log informatici prodotti dall'intermediario, corredati dalla legenda esplicativa, nonché dalla ricevuta del prelievo prodotta dalla parte ricorrente.

Nel costituirsi parte del presente procedimento, la resistente ha dedotto la regolarità dell'operazione di prelievo e l'assenza di anomalie, allegando altresì il giornale di fondo del 5 agosto 2025 dello sportello automatico, dalle ore 00:00:01 alle ore 23:59:59, e le verifiche di quadratura. L'intermediario ha riferito che l'operazione di prelievo è stata autorizzata con chip e digitazione del Pin ed è stata, pertanto, regolarmente registrata e contabilizzata in assenza di anomalie o malfunzionamenti dell'ATM.

Dai log allegati risulta la dicitura 05 – CHIP che, come indicato in legenda (*“Uso PIN =1 e Pos entry mode = 05 – Chip”*)⁹ identifica *“transazioni effettuate con lettura del chip e digitazione del PIN – nessuna anomalia”*. Il Collegio ritiene, dunque, documentata la corretta lettura della carta e la digitazione del Pin sulla base della presenza di tali codici, che attestano la regolarità dei controlli presso l'ATM.

Nelle repliche la parte ricorrente ha contestato che le suddette evidenze siano sufficienti ad escludere anomalie di funzionamento. Tale eccezione del ricorrente non coglie nel segno, in quanto sembrerebbe non tener conto dell'evidenza che il giornale di fondo riporta log identici a quelli dell'operazione contestata anche con riferimento ai due prelievi, non oggetto di contestazione, eseguiti dal ricorrente prima di quello oggetto del ricorso in esame ed andati a buon fine.

In merito al giornale di fondo l'intermediario ha dichiarato che nella riga relativa al prelievo di €. 1.000,00=, alle ore 9:38:59 del giorno 5 agosto 2025 sono evidenziati il numero PAN della carta di debito riferibile al ricorrente, il codice ATM collocato presso la propria filiale nonché l'importo richiesto, mentre il codice 00 sotto la voce *“anom.”* indica la corretta chiusura della transazione. La resistente ha altresì allegato la c.d. *“verifica di quadratura”* dalla quale risulterebbe che non sia mai *“emersa un'eccedenza di contante anche solo potenzialmente riconducibile al prelievo in oggetto”*.

Al riguardo si osserva che tali evidenze, relative alla chiusura della giornata del 5 agosto 2025 ed alla giornata dell'8 agosto 2025, sono prive di verbale sottoscritto, ma riportano comunque il nominativo del garante della relativa regolarità. In definitiva, l'intermediario ha prodotto elementi che forniscono dati corroboranti le proprie argomentazioni.

Si osserva in proposito che, in merito all'assolvimento dell'onere della prova da parte dell'intermediario in controversie della specie, secondo l'orientamento dei Collegi ABF,

affinché possa ritenersi assolto l'onere probatorio in capo al prestatore del servizio di pagamento, occorre che questi produca il giornale di fondo (completo in relazione all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo contestato), al fine di garantire l'assenza di anomalie durante le operazioni giornaliere di prelievo allo sportello, e la quadratura di cassa, ove non siano evidenziate "squadrate", con indicazione di chi effettua la verifica della materialità e cioè che il denaro mancante dallo sportello automatico coincida con quello che risulta essere stato erogato.

La parte ricorrente ha contestato altresì la mancata acquisizione e produzione, da parte dell'intermediario, dei filmati delle telecamere di sorveglianza interne all'ATM. Si segnala innanzitutto che, in generale, la richiesta di consegna dei filmati di sorveglianza è ritenuta dai Collegi domanda che esula dalla competenza dell'Arbitro. L'intermediario ha eccepito che, nel caso di specie, la richiesta di produzione delle immagini di sorveglianza è stata avanzata per la prima volta nel mese di ottobre 2025, momento in cui erano già decorsi i termini di conservazione per la documentazione della specie, conformemente al principio di minimizzazione del GDPR ed alle prescrizioni del Garante della Privacy. Né, confermando l'orientamento di questo Arbitro che ritiene sufficienti le evidenze documentali sopra indicate, può ritenersi contrario al parametro normativo della diligenza professionale il mancato accesso alle immagini delle videocamere di sorveglianza per chiarire le circostanze della controversia, non essendosi manifestate nel caso di specie circostanze particolari o doglianze del ricorrente, ad esempio nell'immediatezza del fatto, tali da richiedere l'atteggiarsi della relazione intermediario cliente in senso peculiare, quale espressione dei suoi obblighi di correttezza e buona fede.

Assume, dunque, rilievo determinante ai fini della decisione la circostanza che l'intermediario ha prodotto i log delle operazioni autorizzate, il giornale di fondo e la quadratura di cassa relativa alla giornata nella quale è stata eseguita l'operazione oggetto di controversia. La produzione di tale documentazione consente di accertare la correttezza di quanto affermato dall'intermediario in merito all'assenza di banconote in eccedenza ed alla circostanza che l'operazione è stata eseguita in assenza di anomalie.

Sull'onere della prova in merito al corretto funzionamento dell'ATM si ricorda, infatti, il principio già accolto dai Collegi secondo cui va riconosciuta valenza probatoria alle registrazioni informatiche delle apparecchiature bancomat o ATM, prodotte dagli intermediari per escludere anomalie nei flussi informatici relativi alle operazioni contestate.

Quanto sopra osservato, a fronte di un sistema di autenticazione adeguato e *compliant* con le normative di riferimento, conduce al rigetto del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE